

## **Рассмотрение жалоб и апелляций**

В случае несогласия с решением органа по сертификации заявитель может направить на имя руководителя (уполномоченного лица) органа по сертификации жалобу (апелляцию) не позднее, чем через месяц после решения органа по сертификации, с которым заявитель не согласен.

Жалоба (апелляция) принимается в письменном виде в форме заявления, в котором должны быть указаны причины несогласия с решением органа по сертификации, даны обоснования, указаны ссылки на документы и т.д.

При получении жалобы (апелляции) она проверяется на предмет того, имеет ли она отношение к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность, и, если имеет, принимается органом по сертификации к рассмотрению, а заявитель уведомляется о получении официальной жалобы (апелляции).

Принятая жалоба (апелляция) в обязательном порядке регистрируется и передается на рассмотрение руководителю (уполномоченному лицу) органа по сертификации в течение одного рабочего дня.

По результатам рассмотрения заявления руководителем (уполномоченным лицом) органа по сертификации издается распоряжение о формировании комиссии по рассмотрению жалобы (апелляции), в которую назначаются независимые специалисты органа по сертификации, имеющие соответствующие знания и навыки, и не принимавшие ранее участие в выполнении работ, и не причастные к действиям, приведшим к жалобе (апелляции), а также о сроках рассмотрения жалобы (апелляции). При необходимости могут привлекаться сотрудники из других заинтересованных организаций.

При рассмотрении членами комиссии документов и их хранении обеспечивается соблюдение конфиденциальности полученных сведений и сохранность документов заявителя и органа по сертификации. По предложению заявителя комиссией могут быть рассмотрены дополнительные требования по соблюдению конфиденциальности при рассмотрении документов.

Членам комиссии по рассмотрению жалобы (апелляции) в трехдневный срок с момента их ознакомления с распоряжением должна быть предоставлена вся необходимая для рассмотрения данного вопроса документация для выявления причин жалобы (апелляции) и способов их устранения (корректировки). По требованию комиссии могут быть запрошены дополнительные документы и сведения, в том числе переписка между заявителем и сотрудниками органа по сертификации, результаты исследований (испытаний) и измерений, документы дела по сертификации продукции. Если представленных материалов для принятия окончательного решения недостаточно, то по решению комиссии может быть проведен дополнительный анализ (проверка) вопроса с привлечением, при необходимости, специалистов других организаций и самого заявителя.

Комиссия рассматривает жалобу (апелляцию) в установленные распоряжением сроки, определяет ее причины и возможные пути решения (корректирующие мероприятия).

При обсуждении вопросов присутствуют только члены комиссии. Если после обсуждения вопросов при принятии решения у членов комиссии возникли разногласия, она может дополнительно обсудить вопрос с одной из сторон и экспертами.

По результатам рассмотрения жалобы (апелляции) членами комиссии составляется протокол решения комиссии с объяснением принятых решений, который подписывается всеми членами комиссии, утверждается подписью руководителя (уполномоченного лица) органа по сертификации (организации) и заверяется круглой печатью органа по сертификации. Принятый комиссией протокол решения передается руководителю органа по сертификации и направляется заявителю, направившему жалобу (апелляцию).

Срок рассмотрения жалобы (апелляции), относящейся к деятельности органа по сертификации (в том числе поступившей в Росаккредитацию и направленной ею для рассмотрения органу по сертификации), принятия решения и передачи ответа по ней заявителю (в том числе в Росаккредитацию в соответствующих случаях) не должен превышать 10 (десяти) рабочих дней со дня ее регистрации в органе по сертификации.

Если на решение по жалобе (апелляции) в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента его отправления не поступило возражения от заявителя, оно считается принятым.